

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

2026



1. O que é a Carta de Serviços ao Cidadão?

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de transparência previsto na Lei Federal nº 13.460/2017. Sua finalidade é informar, de forma clara e objetiva, os serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, os requisitos para acesso, os canais de atendimento disponíveis e os padrões de qualidade adotados pela Instituição.

2. O que é a Defensoria Pública do Estado do Maranhão?

A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida de prestar orientação jurídica, promover os direitos humanos e realizar a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, às pessoas em situação de vulnerabilidade econômica, social ou jurídica, conforme dispõe o art. 134 da Constituição Federal.

2.1 Qual a Diferença entre a Defensoria Pública do Estado (DPE) e a Defensoria Pública da União (DPU)

A **Defensoria Pública do Estado do Maranhão** atua em demandas de competência da Justiça Estadual, como matérias de família, sucessões, consumidor, direito penal, cível, direitos coletivos e ações contra o Estado e os Municípios.

A **Defensoria Pública da União**, por sua vez, atua em matérias de competência da Justiça Federal, como benefícios previdenciários do INSS, demandas contra a União, autarquias e fundações federais, questões migratórias e de nacionalidade.



3. Quem são os Defensores Públicos?

Os Defensores e Defensoras Públicas são agentes públicos concursados, integrantes de carreira jurídica típica de Estado, dotados de independência funcional, responsáveis por assegurar o acesso à justiça e a efetivação dos direitos fundamentais da população em situação de vulnerabilidade.

4. Missão, Visão e Valores

Missão

Garantir assistência jurídica integral e gratuita, judicial e extrajudicial, a quem não pode contratar advogado particular.

Visão

Ser referência na promoção dos direitos humanos e no fortalecimento do acesso à justiça no Estado do Maranhão.

Valores

Ética, transparência, compromisso social, respeito ao cidadão e qualidade no atendimento.

5. Estrutura Institucional

5.1 Defensoria Pública-Geral

A Defensoria Pública é dirigida pelo Defensor Público-Geral, nomeado pelo Governador do Estado a partir de lista tríplice formada por membros da carreira, eleitos por seus pares, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

Compete ao Defensor Público-Geral dirigir a instituição, coordenar suas atividades e representá-la judicial e extrajudicialmente.

5.2 Conselho Superior

Órgão normativo, consultivo e deliberativo máximo da instituição, responsável por superintender a atuação institucional e zelar pela observância dos princípios institucionais.

5.3 Corregedoria-Geral

Órgão de orientação e fiscalização das atividades funcionais e da conduta pública dos membros e servidores da Defensoria Pública.

5.4 Escola Superior da Defensoria Pública

A Escola Superior da Defensoria Pública (ESDPE) é responsável pela formação e aperfeiçoamento de membros e servidores.

6. Quem pode ser atendido pela Defensoria Pública?

Pode ser atendida a pessoa economicamente necessitada, cuja insuficiência de recursos não lhe permita arcar com despesas processuais e honorários advocatícios sem prejuízo do sustento próprio ou da família.

Presume-se necessitada a pessoa que:

- ◆ Possua renda pessoal inferior a três salários mínimos mensais; ou
- ◆ Integre núcleo familiar cuja renda média por pessoa não ultrapasse metade de três salários mínimos.

Casos excepcionais poderão ser analisados individualmente.

7. Gratuidade dos Serviços

Todos os serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão são inteiramente gratuitos, sendo vedada qualquer forma de cobrança financeira ou material.

8. Serviços Oferecidos

A Defensoria Pública presta:

- ◆ Assistência judicial integral e gratuita;
- ◆ Assistência extrajudicial para resolução de conflitos;

- ◆ Orientação jurídica preventiva e consultiva;
- ◆ Promoção de direitos humanos;
- ◆ Defesa de interesses coletivos;
- ◆ Fornecimento de declaração de hipossuficiência.

9. Áreas de Atendimento

- ◆ Família;
- ◆ Sucessões;
- ◆ Consumidor;
- ◆ Fundiário;
- ◆ Idoso;
- ◆ Direitos Humanos;
- ◆ Registros Públicos;
- ◆ Cível;
- ◆ Mulher;
- ◆ Infância e Juventude;
- ◆ Criminal;
- ◆ Demandas Coletivas.

10. Casos em que a DPE/MA não atua

- ◆ Demandas trabalhistas;
- ◆ Processos da Justiça Federal;
- ◆ Ações contra a União e órgãos federais;
- ◆ Demandas envolvendo INSS (exceto acidente de trabalho);
- ◆ Caixa Econômica Federal;
- ◆ Correios.

11. Como acessar os serviços

O atendimento pode ocorrer de forma presencial ou remota, mediante agendamento prévio.

Horário de atendimento:

Das 8h às 17h.

12. Documentos necessários

- ◆ Documento de identidade;
- ◆ CPF;
- ◆ Comprovante de residência;
- ◆ Comprovantes de renda;
- ◆ Documentos relacionados ao caso.

13. Prioridade de Atendimento

- ◆ Gestantes;
- ◆ Lactantes;
- ◆ Pessoas com crianças de colo;
- ◆ Idosos (prioridade especial para maiores de 80 anos);
- ◆ Pessoas com deficiência;
- ◆ Pessoas com transtorno do espectro autista.



14. Central de Relacionamento com o Cidadão – CRC



Telefone: 129



E-mail: crc@ma.def.br

15. E-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão



Canal oficial para solicitação de informações públicas, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

16. Ouvidoria Externa



Canal destinado ao recebimento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

17. Atendimento em Regime de Plantão

Destinado exclusivamente a casos urgentes que envolvam risco à liberdade ou à integridade do assistido.

18. Formas de Prestação do Serviço

Orientação Jurídica

Assistência jurídica preventiva e consultiva

A orientação jurídica ocorre, por exemplo, quando um defensor ajuda uma pessoa a fazer um contrato; quando explica o que é necessário para dar andamento em um caso de divórcio ou quando ensina os caminhos para que um filho seja reconhecido legalmente pelo pai.

Defesa Judicial

Assistência judicial integral

Já a defesa judicial é aquela que ocorre no processo judicial. Em razão dela, o Defensor Público tem o dever de elaborar defesa do cidadão, apresentar manifestações e provas, comparecer em audiências, entre outras ações.

Defesa Extrajudicial

Assistência extrajudicial

A defesa extrajudicial é aquela realizada fora dos processos judiciais, como a atuação em cartórios, órgãos públicos, ou que celebrem acordos feitos com a orientação ou participação do defensor público.

Promoção de Direitos Humanos

A promoção de direitos humanos acontece com o compartilhamento de conhecimentos em palestras, atuações em projetos, como o *"Meu Pai Tem Nome"*, e em eventos, bem como no auxílio a movimentos sociais.

Defesa de Interesses Coletivos

Para além da defesa de interesses individuais (divórcios, investigação de paternidade, busca de vagas em hospitais da rede pública, e outros), a Defensoria Pública também atua na defesa de interesses coletivos, como a melhoria do serviço de transporte público, do fornecimento de água e do tratamento de esgoto, e outros problemas que afetam toda a população. Para defender esses direitos, a Defensoria Pública possui legitimidade para ingressar com ação civil pública e atuar nesses casos. Em demandas coletivas de posse, propriedade e regularização de imóveis, o Núcleo Estadual Especializado em Conflitos Fundiários atua em toda a extensão do território maranhense.

Fornecimento de Declaração de Hipossuficiência

A declaração de hipossuficiência é um documento que demonstra que uma pessoa não tem dinheiro suficiente para pagar os custos de um processo judicial, mas também serve para garantir que não precise pagar por serviços como a emissão da carteira de identidade, a segunda via de certidões em cartório e o registro de casamento civil.

19. Serviços Digitais

Fale com a Defensoria

[!\[\]\(f4349ea867b307dd2675269f68d0971f_img.jpg\) Acesse aqui](#)

O cidadão pode encaminhar dúvidas, solicitações e manifestações por meio do canal institucional “Fale com a Defensoria”.

E-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

[!\[\]\(3b71157eab31889e641f7620692f0b92_img.jpg\) Acesse aqui](#)

O E-SIC é o canal oficial para solicitação de informações públicas, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), permitindo ao cidadão requerer dados, documentos e informações produzidas ou custodiadas pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

Agendamento on line

[!\[\]\(67b99c4d964e257c5482ff1b2462b204_img.jpg\) Acesse aqui](#)

Visando facilitar o acesso aos cidadãos, também é possível realizar o agendamento on line

Atendimento via whatsapp

[!\[\]\(15d3dfb11951c9197b3fa51927099453_img.jpg\) Acesse aqui](#)

A Instituição conta com a possibilidade de atendimento via whatsapp

Escola Superior

[!\[\]\(758fecfcf97b15b743a123b5de83ec46_img.jpg\) Acesse aqui](#)

A Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Maranhão (ESDPE) é responsável pela formação, aperfeiçoamento e capacitação de membros e servidores, bem como pela promoção de atividades acadêmicas e institucionais.

Ouvidoria externa

[Acesse aqui](#)

A Ouvidoria Externa é um canal de participação social destinado ao recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação, contribuindo para o fortalecimento da transparência e do controle social.



Canais Institucionais

Site Institucional

 <https://defensoria.ma.def.br> 

Redes sociais da Defensoria:

 Instagram: @defensoriama 

 Facebook: fb.com/defensoriama/ 

 Youtube: youtube.com/@defensoriama 

Telefones

 (98) 2055.3010

 CRC: 129

 E-mail CRC: crc@ma.def.br